

Premiata la qualità del servizio ai clienti: Volksbank prima Banca regionale in provincia di Bolzano

La Banca ha ricevuto per il quarto anno consecutivo il riconoscimento dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanze che certifica la qualità del servizio offerto alla clientela. Nella categoria "Banche regionali" Volksbank si attesta prima Banca in provincia di Bolzano e raggiunge il terzo posto complessivo in Trentino-Alto Adige.

Il 2024 si apre con un importante riconoscimento: Volksbank è la prima Banca regionale in provincia di Bolzano per la qualità del servizio offerto alla clientela. È quanto emerge dallo studio "Campioni del Servizio 2024", sviluppato dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanze, che conduce analisi di mercato indipendenti su prodotti e servizi, finalizzate ad analizzare l'aspetto economico e qualitativo delle aziende in diversi settori.

La ricerca, giunta quest'anno alla sua 10° edizione, si basa su un sondaggio online tenuto nel periodo agosto-settembre 2023 e rivolto ad un campione di oltre 358.000 clienti, rappresentativo della popolazione italiana in termini di area geografica, genere ed età. Agli intervistati è stato chiesto di quali aziende sono stati clienti negli ultimi tre anni e come giudicano il servizio ricevuto. Il punteggio raggiunto da ogni azienda è costituito dalla quota percentuale dei clienti che hanno valutato molto buono il servizio (indicatore "Service Experience Score").

La metodologia dello studio "Campioni del Servizio 2024" analizza l'intera esperienza d'acquisto ed il post-vendita. Il risultato ottenuto da Volksbank, con un punteggio di 54.50, è quindi frutto della valutazione fornita dai clienti al canale fisico, rappresentato da una rete di oltre 160 sportelli nel Trivento, ed ai canali digitali, che devono garantire elevati standard di servizio, oltre al Contact Center, che supporta in maniera concreta l'attività delle filiali e dei centri di consulenza, facilitando l'utilizzo autonomo delle piene funzionalità degli strumenti digitali da parte dei clienti.

"L'ottimo piazzamento ottenuto in Trentino-Alto Adige rappresenta un'ulteriore conferma della bontà del nostro servizio. Ringrazio in particolare tutte le collaboratrici e i collaboratori per la professionalità, la dedizione e l'attenzione che riservano quotidianamente ai clienti. Stiamo infatti continuando a raccogliere i frutti di un percorso pluriennale di sviluppo e crescita. Oggi i clienti chiedono di vivere un'esperienza positiva in ogni punto di contatto con le banche, fisico, digitale e remoto. Questo riconoscimento conferma l'apprezzamento dei nostri stakeholders del servizio e della consulenza che eroghiamo attraverso i vari canali", afferma **Alberto Naef, Direttore Generale di Volksbank.**

Volksbank in Trentino-Alto Adige. La presenza di Volksbank in Trentino-Alto Adige è capillare e ben distribuita tra le province di Bolzano e Trento. In Trentino-Alto Adige la Banca conta 70 filiali, 5 Centri Corporate e 3 Centri Private, presidiati da oltre 790 collaboratrici e collaboratori, sia nelle filiali, sia nel Contact Center, che servono gli oltre 140.000 clienti. La vicinanza al territorio si concretizza anche con il supporto ad associazioni nell'ambito sportivo, economico e sociale.

Sigillo rilasciato dall'Istituto tedesco ITQF sulla base di un sondaggio che ha raccolto oltre 358.000 giudizi di clienti in 203 settori dell'economia italiana, dietro pagamento di una licenza annuale. Per maggiori informazioni consultare <https://istituto-qualita.com/campioni-del-servizio-2024/>.

Contatti:

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Media Relations

Maria Santini
maria.santini@volksbank.it